

## STM IK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil Tahun 2011/2012

### APLIKASI PENGELOLAAN CRM PADA CV JAKAHARTA

Novianza Fransiska  
Daniel

2008240119  
2008240

Pembimbing : M.Haviz Irfani,M.T.I

#### Abstrak

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisa dan merancang aplikasi pengelolaan CRM makanan pada CV. Jakaharta Palembang.

Metode penulisan yang digunakan adalah metode **Iterasi (Iterative)** adalah metode dimana setiap tahapan / fase pengembangan sistem dilaksanakan dengan memakai teknik pengulangan dimana suatu proses dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Dengan melakukan observasi sistem yang berjalan, melakukan wawancara dan pengumpulan data – data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Metode perancangan proses dengan menggambarkan DAD logis dan fisik, pemodelan data dengan menggambarkan ERD, rancangan program (terdiri dari logika program, rancangan antar muka, rancangan keluaran), jadwal implementasi dan analisis biaya manfaat yang berguna untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap prosedur dan sistem baru yang diusulkan.

Hasil implementasi sistem baru tersebut, diharapkan dapat mengatasi masalah – masalah yang ada pada sistem pengolahan CRM pada CV. Jakaharta Palembang.

#### Kata Kunci :

Analisis, Perancangan, Pengelolaan CRM

## STMIK GI MDP

Studies Program Information System  
Bachelor Thesis Computer  
Semester Year 2011/2012

### APPLICATION MANAGEMENT CRM THE CV JAKAHARTA

Novianza Fransiska  
Daniel

2008240119  
2008240

Adviser : M.Haviz Irfani,M.T.I

#### Abstract

The purpose of this paper is to analyze and design the management of CRM applications on the CV of food. Jakaharta Palembang. Writing method used is the method of iterations (Iterative) is a method in which each stage / phase of system development carried out by using a technique in which the repetition of a process executed repeatedly until getting the desired results. By observing a system in place, conducting interviews and collecting data - data to obtain the information needed. The method describes the design process with DAD logical and physical data modeling to describe the ERD, the draft program (consisting of program logic, interface design, output design), implementation schedule and cost benefit analyzes are useful to provide a clear picture of the procedures and new systems proposed.

The results of the implementation of the new system, expected to solve problems - problems that exist in the processing system CRM on CV. Jakaharta Palembang.

#### Keyword:

Analysis, Design, Management CRM



Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil Tahun 2011/2012

**APLIKASI PENGELOLAAN CRM  
PADA CV JAKAHARTA**

Daniel 2008240088  
Novianza Fransiska 2008240119

**Abstrak**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisa dan merancang aplikasi pengelolaan CRM makanan pada CV. Jakaharta Palembang. Metode penulisan yang digunakan adalah metode **Iterasi (*Iterative*)** adalah metode dimana setiap tahapan / fase pengembangan sistem dilaksanakan dengan memakai teknik pengulangan dimana suatu proses dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Dengan melakukan observasi sistem yang berjalan, melakukan wawancara dan pengumpulan data – data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Metode perancangan proses dengan menggambarkan DAD logis dan fisik, pemodelan data dengan menggambarkan ERD, rancangan program (terdiri dari logika program, rancangan antar muka, rancangan keluaran), jadwal implementasi dan analisis biaya manfaat yang berguna untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap prosedur dan sistem baru yang diusulkan. Hasil implementasi sistem baru tersebut, diharapkan dapat mengatasi masalah – masalah yang ada pada sistem pengolahan CRM pada CV. Jakaharta Palembang.

**Kata kunci:** Analisis, Perancangan, Pengelolaan CRM

## PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini perkembangan teknologi berkembang sangat pesat.

Semua ini tidak terlepas akan pemanfaatan teknologi informasi. Banyak perusahaan memanfaatkan teknologi sebagai sarana pendukung bisnis yang dijalankannya seperti penggunaan komputer, *smartphone*, *fax*, dan sebagainya.

Penyajian informasi saat ini sudah cepat dan akurat berkat penggunaan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari. Informasi tersebut dapat digunakan oleh semua pihak yang terkait untuk mendukung kemajuan perusahaan dalam menghadapi era persaingan saat ini.

Dalam perkembangannya, penggunaan strategi CRM (*Customer Relationship Management*) perlu diperhatikan perusahaan, dimana CRM sebagai suatu proses pengumpulan informasi yang akan meningkatkan pemahaman terhadap bagaimana mengelola hubungan organisasi dengan pelanggannya. CRM sangatlah penting bagi dalam membina hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya, serta memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pelanggan mengenai produk-produk yang dijual dan peningkatan kepuasan pelanggan.

CV Jakaharta merupakan salah satu distributor makanan PT Indofood Sukses Makmur selain PT Indomarco. Kegiatan yang dilakukan CV Jakaharta menyuplai produk makanan Indofood yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti supermarket, toko-toko, dan warung (pengecer). Kegiatan ini mencakup pendistribusian yang ada di kota Palembang. Informasi data pelanggan disimpan



dalam bentuk berkas-berkas atau dokumen sehingga sulit untuk memberikan informasi terbaru mengenai produk-produk kepada pelanggan secara *up to date*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka kami terdorong untuk membuat judul

**”Aplikasi Pengelolaan CRM Pada CV Jakaharta Palembang”** yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta menciptakan hubungan yang kuat dengan pelanggan.

## METODOLOGI

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan adalah metodologi iterasi (*iterative*). Menurut Leman dalam (Sofian 2009,h.10), mengemukakan metodologi iteratif (*iterative*) merupakan suatu metode dimana suatu proses /tahapan dapat dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

## HASIL PEMBAHASAN

### 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, terdapat permasalahan pada Devisi Penjualan yang dapat dijabarkan dibawah ini.

1. Bagaimana cara mengetahui pelanggan potensial?
2. Bagaimana cara menampung saran dan kritik dari pelanggan?
3. Bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan?

## 2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang hendak dicapai penulis dari penyusunan skripsi ini adalah :

1. Untuk membuat aplikasi CRM *analytical* yang dapat mengetahui pelanggan potensial.
2. Untuk membuat aplikasi CRM *analytical* yang menampung saran dan kritik dari pelanggan.
3. Untuk membuat aplikasi CRM *analytical* yang dapat melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaannya.

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan ini adalah :

1. Untuk membantu perusahaan menjaga loyalitas pelanggannya .
2. Untuk membantu perusahaan menampung saran dan kritik pelanggannya.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaannya.

## 3. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis setelah diselesaikannya Aplikasi *Customer Relationship Management* menggunakan Visual Basic 2008 pada CV Jakaharta Palembang antara lain yakni :

1. Dalam proses pembuatan laporan transaksi membutuhkan waktu rata-rata 1 hari kerja, karena dokumen transaksi harus diinput satu persatu.



2. Aplikasi ini dapat mempermudah pelanggan dalam pencarian dan pemesanan produk melalui telepon, tanpa harus datang ketempat.

3. Aplikasi ini membantu dalam memberikan informasi mengenai produk yang dibutuhkan oleh pelanggan, memberikan informasi produk yang dibutuhkan pada wilayah tertentu, dan juga memberikan informasi siapa saja yang merupakan pelanggan potensial kepada perusahaan.

#### 4. Saran

Berikut ini adalah saran-saran dari penulis dalam pengembangan

Aplikasi Pengelolaan CRM pada CV Jakaharta Palembang yaitu:

1. Perlunya pelatihan bagi karyawan agar dapat mengoperasikan sistem ini dengan baik dan lancar.

2. Melakukan *back-up* data secara berkala untuk meminimalisasikan kemungkinan hilangnya data dari kejadian-kejadian yang tidak diharapkan.

3. Aplikasi berbasis VB 2008 ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengelola para pelanggannya agar dapat memaksimalkan potensial pelanggan, dan pada pengembangan kedepannya diharapkan dapat mengembangkan aplikasi berbasis web sebagai sarana promosi dan informasi kepada pelanggannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Gray, Paul and Jongbok Byun 2001, *Customer Relationship Management, Center for Research on Information Technology and Organizations*, UC Irvine, California.

Hartono, Jogiyo 1999, *Analisis dan Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Apikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.

Kadir, Abdul 2003, *Pengenalan Ssistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

O'brien, James A 2005, *Pengantar Sistem Informasi Edisi 12*, Salemba Empat, Jakarta.

Oei, Istijanto 2010, *Jurus-Jurus Sakti Wirausaha : 36 Jurus Melahirkan 4.000.000 Wirausaha Baru di Indonesia*, Gramedia, Jakarta.

Oesman, Yevis M 2010, *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency (Kasus pada Pemasaran Shopping Center)*, Alfabeta, Bandung.

Sadeli, Muhammad 2009, *7 Jam Belajar Interaktif VB.net 2008 untuk Orang Awam*, Maxikom, Palembang.

Sofian, Yayan 2009, *Aplikasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Karyawan PT. Tirtha Ria Cimahi*, diakses 10 September 2011, dari <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/391/jbptunikompp-gdl-yayansofia-19532-6-babii.pdf>

Sukanto, Rossa A dan M. Shalahuddin 2011, *Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*, Modula, Bandung.

Suprpto, Tommy 2009, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi, Media Presindo*, Yogyakarta.

Whitten, Jeffery L 2006, *Metode Desain dan Analisis Sistem Edisi 6*, Andi Offset, Yogyakarta.

Yunarto, Holy Icu 2006, *Business Concepts: Implementation Series in Sales and Distribution Management*, Elex Media Komputindo, Jakarta.